

<<汽车售后服务管理>>

图书基本信息

书名：<<汽车售后服务管理>>

13位ISBN编号：9787111174073

10位ISBN编号：7111174070

出版时间：2006-1

出版时间：机械工业出版社

作者：宓亚光

页数：357

字数：308000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<汽车售后服务管理>>

前言

我国汽车工业的高速发展,使我国汽车市场的经营模式发生了重大的转变,同时也给汽车售后服务业带来巨大的商机。

汽车售后服务是指汽车作为商品销售出去以后,由制造商、销售商、维修商、配件供应商和以汽车为服务对象的各类服务商,为客户及其拥有的汽车提供的全过程、全方位服务。

汽车售后服务涉及到各个领域,包括汽车金融服务、汽车保险服务、汽车维修服务、汽车配件服务、汽车美容装饰服务、旧车交易服务,以及汽车租赁、汽车停车、汽车信息等服务。

作者编写《汽车售后服务管理》一书的目的,是便于业内同行对汽车售后服务及其管理有一个比较系统的了解,为解决实际工作中的具体问题提供一些帮助。

同时,本书也可作为汽车售后服务企业的经营管理人员以及汽车专业师生在工作与教学中的参考书。

本书于2005年10月出版第一版,受到广大读者的欢迎。

此次再版,作者根据读者的要求及实际工作中的需要,对部分章节进行了修改和补充。

全书共分十一章:其中第一章是汽车售后服务概述,第二至第四章介绍汽车售后的前期服务,包括汽车消费信贷、购车手续代理、汽车保险。

<<汽车售后服务管理>>

内容概要

本书从实际应用出发，对汽车售后各阶段的服务及管理作了详细的阐述，包括汽车售后的前期、中期和后期服务内容，汽车售后服务涉及的汽车消费信贷、购车手续代理、汽车保险、汽车保险索赔、汽车维护与汽车检测、汽车配件供应、汽车美容装饰、二手车交易等工作环节应如何管理。作者还就汽车售后服务市场的拓展与开发讲述了自己的观点和看法。

本书可供汽车售后服务业的从业人员阅读，也可供汽车维修专业师生参考。

<<汽车售后服务管理>>

书籍目录

丛书序前言第一章 汽车售后服务概述 第一节 汽车售后服务的基本概念 第二节 汽车售后服务的新理念 第三节 汽车售后服务的模式第二章 汽车消费信贷服务 第一节 汽车消费信贷概述 第二节 国外汽车消费信贷对中国的影响 第三节 我国的汽车消费贷款 第四节 我国汽车信贷市场存在的问题第三章 购车手续代理服务 第一节 新车初检 第二节 缴纳车辆购置附加费 第三节 新车证照的办理 第四节 养路费的缴纳 第五节 车辆变更、过户、转籍手续 第六节 机动车辆行驶证、号牌遗失补办手续 第七节 进口车辆存档备案及入户手续 第八节 车辆报废标准规定第四章 汽车保险服务 第一节 汽车保险概述 第二节 我国汽车保险的种类 第三节 我国汽车保险的金额、期限和费用 第四节 如何办理汽车保险 第五节 汽车保险的索赔 第六节 欧、美、日、韩等国汽车保险的概况第五章 汽车保修索赔 第一节 保修索赔期和保修索赔范围 第二节 保修索赔工作机构 第三节 保修索赔工作流程 第四节 索赔旧件的管理 第五节 质量情况反馈的规定 第六节 缺陷汽车产品召回制度第六章 汽车维护与汽车检测 第一节 汽车维护的级别 第二节 汽车维护的作业内容 第三节 汽车检测概述 第四节 汽车检测的应用与发展前景第七章 汽车配件供应第八章 汽车美容与汽车装饰第九章 二手汽车交易服务第十章 汽车售后服务市场的拓展与开发参考文献

<<汽车售后服务管理>>

编辑推荐

《汽车售后服务管理（第2版）》可供汽车售后服务业的从业人员阅读，也可供汽车维修专业师生参考。

<<汽车售后服务管理>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>